AJSP
المجلة العربية للنشر العلمي
الإصدار الخامس - العدد تسعة وأربعون
تاريخ الإصدار: 2 – تشرين الثاني – 2022م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

"أساليب إدارة المعرفة في المؤسسات"

إعداد الباحثتين:

أبرار عاطف أصغر ، أ.د. سوسن طه ضليمي

قسم علم المعلومات – إدارة المعرفة– جامعة الملك عبد العزيز– المملكة العربية السعودية

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أساليب إدارة المعرفة وذلك لتحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة من قبل المؤسسات والمنظمات. وعلى الرغم من أهمية هذه الأساليب ومعرفة المؤسسات بأهمية استخدامها إلا أنها تساعد في اتخاذ القرارات المهمة في المؤسسة، ولهذا تقوم هذه الدراسة بإلقاء الضوء على هذه الأساليب واستخدام منهج المراجعة العلمية وتحليل المحتوى لجمع إلى هذه الأساليب ومعرفة فوائدها. ومن أهم نتائج الدراسة هو استخلاص الأساليب التي تساعد في إدارة المعرفة والخروج بنموذج يوضح أساليب إدارة المعرفة مقسمةً على عمليات إدارة المعرفة الخمس وهي: التشخيص والتوليد والمشاركة والتخزين، والتطبيق. ومن هذه الأساليب: استخدام طريقة العصف الذهني، تدوين الدروس المستفادة، توفير المساحات التعاونية للعمل الجماعي، وضع معايير للعمل، وغيرها. وتوصي الدراسة بضرورة استخدام بعض هذه الأساليب في المؤسسات بما يتناسب مع أهدافها وحجمها وامكاناتها لتطوير الخدمات والمنتجات التي تقدمها.

الكلمات المفتاحية: أساليب إدارة المعرفة، آليات إدارة المعرفة، عمليات إدارة المعرفة

مقدمة البحث

ظهرت إدارة المعرفة لتكون موردا أساسيا ومكونا هاما من المكونات الأصول الغير المادية التي تتعامل مع رأس المال الفكري في المؤسسات الحديثة، وكان او من استخدم مصطلح إدارة المعرفة هو Don Marchant في بداية الثمانينات من القرن الماضي (إلهام، وبعاج، وبن برطال، 2019)، ومنذ ظهور مفهوم إدارة المعرفة وحتى وقتنا الحاضر فإن المؤسسات والجامعات والحكومات تسعى لتبني مفهوم إدارة المعرفة لتحقيق نجاحها وتحقيق أهدافها، من أجل العمل على تنميتها الشاملة والمستدامة وإضافة الميزة التنافسية لها، لتحسين جودة السلع والخدمات المقدمة (عودة، 2016).

مشكلة الدراسة

للوصول إلى إدارة معرفة متميزة هناك العديد من الأساليب التي يقوم المتخصصون بالإشارة إليها. وينبغي على المؤسسات معرفتها واستخدامها في كافة المجالات. ولأهمية هذا الموضوع ولتخطي التحديات المختلفة التي تواجه المؤسسات في تطبيق إدارة المعرفة ولتحقيق أهداف المؤسسة، تقوم هذه الدراسة بحصر الأساليب التي تساعد المؤسسات في إدارة المعرفة. وفي ضوء ما سبق يمكن تمثيل مشكلة الدراسة في السؤال التالي: ما الأساليب المستخدمة لإدارة المعرفة في المؤسسات الحكومية والخاصة؟

أهداف الدراسة

1. تحليل محتوى الدراسات التي تناولت أساليب إدارة المعرفة.
2. استخلاص الأساليب المستخدمة في إدارة المعرفة.
3. الخروج بنموذج يجمع بين أساليب إدارة المعرفة وعمليات إدارة المعرفة.

منهجية الدراسة

استخدمت الدراسة منهجية تحليل المحتوى وهو منهج يهتم بتحليل الإنتاج الفكري ويهتم بالمحتوى حيث يقوم الباحث بالرجوع إلى الوثائق التي تعبر عن مشكلة بحثه (عطوي، 2007). كما تستخدم منهجية تحليل المحتوى لتسهيل التحليل الموضوعي للكلمات، أو المفاهيم، أو الشخصيات، أو الفقرات المفقودة في مختلف المواد المطبوعة أو السمعية أو البصرية (عبد الهادي، ص 145). وقد تم استخدام هذا المنهج بغرض تحليل محتوى المراجع العلمية لاستخلاص الأساليب التي تساعد في عمليات إدارة المعرفة.

مصطلحات الدراسة

إدارة المعرفة: هي تعبير عن جميع الوظائف الإدارية والعمليات والسلوكيات المعرفية لحسن استغلال الموارد المعرفية المتاحة لتحقيق الأهداف (حميدان، 2021).

عمليات إدارة المعرفة: هي العمليات التي تساعد المنظمات على اكتساب المعرفة وتخزينها واستخدامها ونشرها وتحويل المعلومات والخبرات التي تمتلكها المنظمة للاستفادة منها في الأنشطة الإدارية كحل المشكلات والتعلم والتخطيط الاستراتيجي واتخاذ القرارات الضرورية في المنظمات (عودة، 2016).

أساليب إدارة المعرفة: هي وسائل تنظيمية وهيكلية لتعزيز ودعم إدارة المعرفة وهي لا تستخدم التقنية بالضرورة (محمد، 2017).

AJSP
المجلة العربية للنشر العلمي
الإصدار الخامس - العدد تسعة وأربعون
تاريخ الإصدار: 2 – تشرين الثاني – 2022م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

حدود الدراسة

الحدود الموضوعية: تتناول الدراسة موضوع أساليب إدارة المعرفة.

الحدود الزمانية: تمت الدراسة في الفصل الدراسي الثاني للعام الهجري 1443.

الحدود المكانية: اختصرت الدراسة على جمع المعلومات من المصادر الثانوية.

الإطار النظري

تحتاج المؤسسة لإدارة معرفتها باستخدام عدد من الأساليب التي تساعد في تحقيق أهدافها وخصوصاً في ظل الاقتصاد القائم على المعرفة والحصول على الميزة التنافسية من بين الجميع (العمري، 2008). ومن الأمثلة عليها: التعلم على رأس العمل، والتدريب، واللقاءات الشخصية، وتغيير أماكن الموظفين في المؤسسة (محمد،2017).

فقد ذكر العمري (2008) إلى أن آليات إدارة المعرفة قد تستخدم للعديد من الأغراض الإدارية المختلفة وهي تعتبر شائعة الاستخدام فبعض هذه الآليات يستخدم لاكتشاف المعرفة مثل العصف الذهني وتدوير العاملين. في حين تساعد آليات أخرى في مشاركة المعرفة كالمؤتمرات والعروض. كذلك هناك آليات تساعد في اكتساب المعرفة مثل التدريب والدروس المستفادة. وهناك آليات أخرى تساعد على تطبيق المعرفة واستخدامها مثل السياسات التنظيمية ومراكز الدعم والمساندة. كما يوضح جدول (1) آليات إدارة المعرفة شائعة الاستخدام.

جدول (1) الأساليب المساعدة على إدارة المعرفة من دراسة العمري (2008)

1	الاجتماعات	2	أدلة العمل
3	الاستعارات والتناظرات	4	التدريب في موقع العمل
5	تدوير العاملين	6	تعاون لتوليد وثائق
7	التعلم من خلال العمل	8	التعلم من خلال الملاحظة
9	التلمذة الصناعية	10	الدروس المستفادة
11	الرسائل	12	السياسات التنظيمية
13	العروض	14	العصف الذهني
15	العلاقات الهرمية التقليدية	16	المبادرة
17	محادثات عبر الهاتف	18	المذكرات
19	مراكز الدعم والمساندة	20	المشاريع المشتركة
21	المعايير	22	المقابلة وجهاً لوجه
23	الممارسات الفضلى	24	موظف مساعدة
25	المؤتمرات	26	النماذج
27	النمذجة		

كما قسمت المنظمة الأسيوية للإنتاجية APO (2010، ص 9) أساليب إدارة المعرفة إلى قسمين: القسم الأول يحتوي على أساليب ليس لها علاقة بتقنية المعلومات في مجال إدارة المعرفة والقسم الثاني يحتوي على أدوات لها علاقة بتقنية المعلومات في مجال إدارة المعرفة. ويوضح الجدول (2) أساليب إدارة المعرفة التي ليس لها علاقة بالتقنية.

جدول (2) الأساليب المساعدة على إدارة المعرفة مستخلص من دراسة APO (2010)

أساليب ليس لها علاقة بتقنية المعلومات
العصف الذهني
التعلم والتقاط الأفكار
مساعدة زملاء العمل
مراجعات التعلم
المراجعة بعد إتمام العمل
رواية القصص
توفير أماكن عمل تساعد على التعاون
أداة تقييم إدارة المعرفة (APO)
مقهى المعرفة
جماعات الممارسة

التصنيف (التكسونومي)
خطة تحفيز عمال المعرفة
خريطة المعرفة
نموذج نضج إدارة المعرفة للمنظمة الأسيوية للإنتاجية

وقد ذكرت السعيدي (2020) نقلاً عن بيسرا وسابيرول تصنيفاً لتقنيات إدارة المعرفة ونظمها وآليات تفعيلها في المؤسسات. وقد تم تقسيم الأساليب والآليات بناءً على عمليات إدارة المعرفة، وهذه العمليات هي: اكتشاف المعرفة، وامتلاك المعرفة، ومشاركة المعرفة، وتطبيق المعرفة كما هو موضح في جدول (3).

جدول (3) الأساليب المساعدة على إدارة المعرفة مستخلص من دراسة السعيدي (2020)

عمليات إدارة المعرفة	أساليب وآليات إدارة المعرفة
اكتشاف المعرفة	اللقاءات
	المحادثات الهاتفية
	قواعد البيانات
امتلاك المعرفة	تدوير الموظفين في الإدارات المختلفة
	المؤتمرات
	العصف الذهني
	المشاريع التعاونية
	نماذج البدء، والنماذج الأولية
	أفضل الممارسات
	الدروس المستفادة
مشاركة المعرفة	التعلم من التدريب أثناء العمل
	التعلم من الملاحظة واللقاءات المباشرة
تطبيق المعرفة	المذكرات والكتيبات
	الخطابات، والعروض
	العلاقات الهرمية التقليدية في المؤسسات ومكاتب المساندة ومراكز الدعم
	السياسات التنظيمية
	ممارسات ومعايير العمل

كما ذكرت دراسة Tyagi, Cai, Yang & Chambers (2015) العديد من الأساليب التي تدعم عملية توليد المعرفة وهي عملية مهمة من عمليات إدارة المعرفة وقد ركزت الدراسة على أهمية الابتكار المستمر للحفاظ على الميزة التنافسية، ومن هذه الأساليب التدريب، وتقيين قائد للفريق، وتقليل التكاليف أثناء مرحلة التطوير، واستخدام اللوحات المرئية وغيرها. كما هو موضح في جدول (4).

جدول (4) الأساليب المساعدة على إدارة المعرفة مستخلص من دراسة .Tyagi et al(2015)

أساليب دعم توليد المعرفة الفعال
التدريب في التخصص
توفر وقت كافي للتدريب
التدرب المتبادل بين الموظفين
الأنشطة الاجتماعية الغير رسمية (ورش العمل، الغداء، الاجتماعات.. إلخ)
تعيين كبير المهندسين لقيادة العمل
تعيين مجموعات متفرقة للعمل
استخدام اللوحات المرئية وخرائط المعرفة

كما ذكرت دراسة Ali, Sulaman and Cob (2013) العديد من الأساليب التي تساعد في إدارة وتوليد المعرفة ومن أهم هذه الأساليب ما يلي: اكتشاف الأفكار الجديدة، وعمل الأنشطة المختلفة مثل إلقاء المحاضرات وعمل المناقشات وطرح الأسئلة التي يمكن الاستفادة منها في العمل، عمل النماذج والتقارير. ويوضح جدول (5) هذه الأساليب.

جدول (5) الأساليب المساعدة على إدارة المعرفة مستخلص من دراسة .Ali et al (2013)

أساليب إدارة المعرفة
اكتشاف الأفكار الجديدة
عمل الأنشطة وإلقاء المحاضرات

الإصدار الخامس - العدد تسعة وأربعون
تاريخ الإصدار: 2 – تشرين الثاني – 2022م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

عمل المناقشات البناءة وطرح الأسئلة
تسجيل المحاضرات للرجوع إليها وقت الحاجة
عمل النماذج والتقارير
جمع المعارف وتحليلها وإعادة ترتيبها والتعديل عليها وتصنيفها وتبادلها
استيعاب المعرفة وتعلمها وربطها بالمعتقدات والقيم
سرد القصص

المناقشة والنتائج

يتضح مما سبق أن الدراسات قامت بتقسيم أساليب إدارة المعرفة إما بحسب عمليات إدارة المعرفة كما في دراسة العمري (2008) ودراسة السعيدي (2020) أو تقسيم عام للأساليب كدراسة المنظمة الأسيوية للإنتاجية APO (2010) ودراسة Ali et al. (2013). وتقوم هذه الدراسة باستخلاص الأساليب المساعدة في إدارة المعرفة كما هو موضح في شكل (1) وجدول (6) حيث تم تقسيم الأساليب على عمليات إدارة المعرفة الخمسة وهي: التشخيص، والتوليد، والمشاركة، والتخزين، والتطبيق. فسيتم ذكر كلاً من أساليب إدارة المعرفة مع ذكر تعريف مبسط له.

1- عملية التشخيص والتي تستخدم الأساليب التالية:

- مراجعة الوثائق (Document review): هي عملية لتحديد وتحليل واستكشاف المعلومات المهمة من الوثائق المتوفرة في المنظمة (Word Bank، 2022).
- الاستكشاف والبحث والوصول (Discovery, Search and access): هي طرق لاستخلاص الخبرات من خلال اللقاءات المباشرة مع الخبراء أو استخلاص المعرفة من الوثائق المتوفرة في المؤسسة.

2- عملية التوليد والمشاركة والتي تستخدم الأساليب التالية:

- العصف الذهني (Brainstorming): هي طريقة بسيطة لمساعدة مجموعة من الناس بتوليد معرفة جديدة، وطرح أفكار مبتكرة وإبداء الرأي بشأن الأفكار المطروحة بطريقة إيجابية (المنظمة الأسيوية للإنتاجية APO، 2010، ص 11).
- المراجعة بعد إتمام العمل أو الدروس المستفادة (After Action Review): فهي تقنية لتقييم واستخلاص الدروس المستفادة بعد انتهاء المشروع حيث يسمح لأعضاء الفريق باكتشاف ماذا حدث ولماذا حدث وكيفية الحفاظ على نقاط القوة والضعف. وتكون في شكل مناقشات غير رسمية مع أعضاء الفريق الرئيسي للمشروع (المنظمة الأسيوية للإنتاجية APO، 2010، ص 20).
- مقهى المعرفة (Knowledge Cafe): فهو وسيلة لإجراء المناقشات الجماعية والتفكير والتطوير ومشاركة الأفكار بطريقة غير تصادمية. وطريقته ان يجلس الأشخاص في شكل مجموعات ويدير الحوار شخص حيث يبدأ بشرح الغرض من موضوع مقهى المعرفة ودور الحوار في الحياة العملية ثم يقوم بطرح أسئلة مفتوحة وبعدها يشارك كل شخص حسب معرفته وخبرته بدون مقاطعته، وبعد تبادل الأفكار يتم تسجيل كل ما يتم مناقشته (المنظمة الأسيوية للإنتاجية APO، 2010، ص 33).
- تدوير الموظفين بين الأقسام (Employee Transfer): وتعني رسم مسار واضح لتدوير الموظفين من قسم إلى قسم أخر وفق خطة إدارية مما يضمن لهم الاستفادة بتعلم مهارات جديدة ورفع درجة خبراتهم ومؤهلاتهم الإشرافية أو الإدارية أو القيادية وغيره (جريدة العرب الاقتصادية الدولية، 1443).
- مساحة العمل التعاونية (Collaborative Physical Workspace): فهي الأماكن التي تسمح بالتفاعل مع الأخرين وجهاً لوجه مثل غرف الاجتماعات فتحدث فيها المناقشات والحوارات وطرح الأسئلة مما يساعد على توليد ومشاركة المعرفة (المنظمة الأسيوية للإنتاجية APO، 2010، ص 25).
- جماعات الممارسة (Communities of Practice): فهي مجموعة من الأشخاص يتشاركون الاهتمامات ويعملون سوياً فيتعلمون من خبرات بعضهم البعض فتتولد بذلك المعارف لديهم والقدرة على حل المشكلات (المنظمة الأسيوية للإنتاجية APO، 2010، ص 35).
- رواية القصص (Storytelling): هو نقل الأحداث بالكلمات والصور والأصوات في كثير من الأحيان فهي تستخدم في الحياة الاجتماعية في العادة، ولكن يمكن ان تستخدم في توليد ومشاركة المعرفة وخاصة المعرفة الضمنية حيث يقوم الشخص الذي يملك معرفة قيمة برواية قصص تجاربه أمام الأشخاص الذين يريدون اكتساب المعرفة (المنظمة الأسيوية للإنتاجية APO، 2010، ص 22).
- المؤتمرات (Conferences): هي اجتماعات تعقد بين شخصين أو أكثر تجمعهم مجالات اهتمام وأهداف مشتركة متفق أو مختلف عليها لتحقيق هدف مشترك (حلاق، 2020، ص 90).

3- عملية التوليد والمشاركة والتشخيص والتي تستخدم الأساليب التالية:

- اللقاءات وجهاً لوجه (Face to Face Meeting) أو التعلم من خلال اللقاءات المباشرة (Lessons Learned Meeting): هي التفاعل مع الأشخاص ومقابلتهم وجهاً لوجه وإجراء مناقشات معهم في مكان واحد والاستفادة من تجاربهم ونقل المعارف الضمنية بينهم.
- خرائط المعرفة (Knowledge Maps): هي وسيلة يمكن من خلالها التعرف على الأشخاص الذين يحملون المعارف في المؤسسة وتحديد أماكنهم للوصول إليهم، وهي تعتبر دليل للوصول إلى المعرفة الصريحة والضمنية فهي لا تحتوي على المعارف، ولكن تشير إلى أماكنها لتسهيل الوصول إليها. ولها عدة أنواع منها قوائم الصفحات الصفراء لإيجاد الخبراء وخرائط المعرفة في شكل رسوم بيانية (بامفلح، 2016، ص 109)
- المحادثات الهاتفية (Phone Conversation): هي استخدام آلية المحادثة من خلال الهاتف للاستعانة بالخبراء وسؤالهم عن كل ما يحتاجونه من معرفة ونقل تجاربهم للمستفيدين.

4- عملية التطبيق والتي تستخدم الأساليب التالية:

- معايير العمل (work standards): وهي صكوك قانونية تضعها المنظمة لأصحاب العمل والعاملين وتتضمن المبادئ والحقوق للعمل وأماكن العمل. ويمكن أن تكون هذه المعايير على شكل اتفاقات ملزمة أو توصيات غير ملزمة (منظمة العمل الدولية، 2022).

- السياسات التنظيمية (Organizational Politics): هي لوائح وإجراءات وقوانين تضعها المنظمة لتنظيم العمل وتحقيق أهداف المنظمة ولتحمي حقوقها وحقوق الموظفين فيها.
- التعاقد مع الشركات الاستشارية (Contracting with Consulting Companies): يتم التعاقد مع الشركات الاستشارية في حالة احتياج المؤسسة إلى جهة تساعدها في تحقيق أهدافها، وتقوم الشركة الاستشارية بنفيذ الخدمات أو المشاريع التي تحتاجها المنظمة باحترافيه عالية، وذلك بدلاً من توظيف أشخاص بخبرات وكفاءات عالية جداً قد لا تحتاجهم المنظمة طوال الوقت.

5- عملية التوليد والمشاركة والتطبيق والتي تستخدم الأساليب التالية:

- التعلم والتقاط الأفكار (Learning and Idea Capture): هو بمثابة جانب رئيسي لإدارة المعرفة على المستوى الشخصي ومستوى الفريق وهو يعني التعلم السريع والتقاط الأفكار وتوليدها بشكل أكثر إبداعاً لمشاركتها وتطبيقها (المنظمة الأسيوية للإنتاجية APO، 2010، ص 13). أو ما يسمى ب التعلم أثناء العمل (Learning Reviews): هي آلية يستخدمها فريق المشروع لمساعدة الفريق والفرد في التعلم أثناء العمل مثل التعلم خلال اجتماع الفريق لإعداد خطة المشروع (المنظمة الأسيوية للإنتاجية APO، 2010، ص 18).
- أفضل الممارسات (Best Practises): وهي طريقة العمل والأسلوب المفضل استخدامه في صناعة معينة أو عمل معين بشكل رسمي مثل: نموذج لأفضل الممارسات في علاج مرض السكري (قاموس أكسفورد، 2022).
- مساعدة زملاء العمل (Peer Assist): هي آلية طلب المساعدة من زملاء العمل بخصوص القضايا التي يقومون بمواجهتها جميعاً، فيقومون بجمع المعرفة قبل البدأ بالعمل، ويكون مدة الاجتماع من نصف يوم إلى يومين يقوم فيه فريق المشروع بمناقشة القضايا وتقديم الحلول (المنظمة الأسيوية للإنتاجية APO، 2010، ص 16).
- البحث والتطوير (Research and development): وهي عملية لجمع المعرفة وإنتاج منتجات جديدة وتقديم خدمات جديدة، وتقوم الشركات الكبيرة باستخدام هذه الطريقة لتطوير المنتجات كشركات الهواتف المحمولة وشركات السيارات وغيرها.
- التحليل الإحصائي (Statistical analysis): هي عملية يقوم بها الباحث لاستخراج المعلومات من البيانات المختلفة والتي تفيد المؤسسة بحيث تكون هذه المعلومة جديدة وذات فائدة قيمة فمن الممكن ان تكون معلومات عن مبيعات في الأشهر السابقة أو معلومات تنبؤية عن المبيعات في المستقبل وهكذا.

6- عملية التخزين والتي تستخدم الأساليب التالية:

- المذكرات والكتيبات والخطابات والعروض (Notes, brochures, letters and presentation): وهي الوثائق والمستندات التي تحتفظ بها المؤسسة وتشكل جزء من الذاكرة التنظيمية للمنظمة فيمكن الاستفادة منها والرجوع إليها وقت الحاجة.

7- جميع عمليات إدارة المعرفة: التشخيص والتوليد والمشاركة والتخزين والتطبيق والتي تستخدم الأساليب التالية:

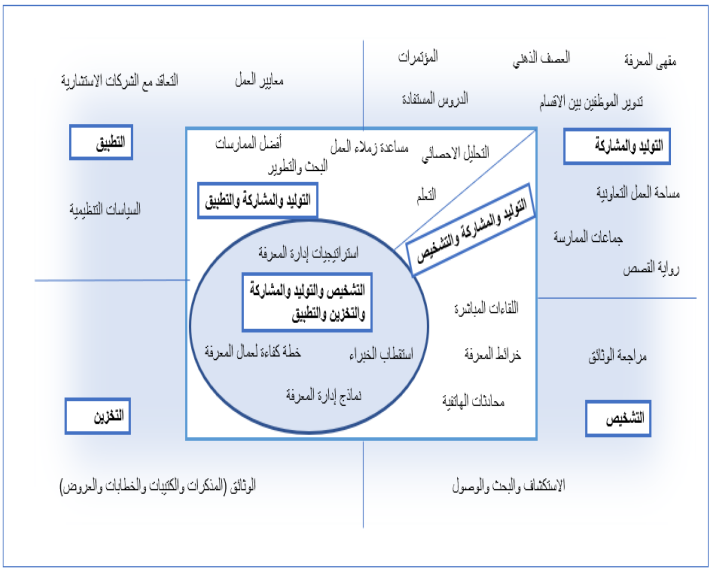
- استراتيجيات إدارة المعرفة (Knowledge Management Strategy): وتعني وضع خطة لرؤية شمولية طويلة الأمد لما ستكون عليه المنظمات في المستقبل، وتحديد كيف سيتم إدارة البيانات والمعلومات والمعرفة داخل المنظمة وذلك لتحسين كفائتها وإنتاجيتها (الطائي والعادلي، 2014، ص ص 29، 30).
- استقطاب الخبراء (Attract Experts): وهو يعني إيجاد الخبراء والمستشارين الذين يستطيعون إنجاز الأعمال باستخدام خبراتهم ومواهبهم ومثابرتهم في حل المشكلات للحصول على أفضل النتائج في أسرع وقت.
- نماذج إدارة المعرفة (Knowledge Management Models): هي عبارة عن نظريات ومفاهيم لعمليات إدارة المعرفة ويمكن استخدامها لتوجيه العاملين والاستفادة منها في تطبيق إدارة المعرفة في المنظمات بالشكل المطلوب.
- خطة كفاءة لعمال المعرفة (Knowledge Worker Competency Plan): هي خطة للأفراد العاملين في مجال المعرفة تستخدم لتطوير مهاراتهم الأساسية ليصبحوا فعالين في مجال المعرفة وتسمى "بطاقة قياس الأداء المعرفي".

جدول (6) أساليب تساعد في إدارة المعرفة من إعداد الباحثة

أساليب تساعد في إدارة المعرفة	التشخيص	التوليد	المشاركة	التخزين	التطبيق
اللقاءات وجهاً لوجه (Face to Face Meeting) أو التعلم من خلال اللقاءات المباشرة (Lessons Learned Meeting)	√	√	√		
المحادثات الهاتفية (Phone Conversation)	√	√	√		
جماعات الممارسة (Communities of Practice)		√	√		√
العصف الذهني (Brainstorming)		√	√		
استراتيجيات إدارة المعرفة (Knowledge Management Strategy)	√			√	√
خرائط المعرفة (Knowledge Mapping)	√	√	√		
تدوير الموظفين بين الأقسام (Employee Transfer)		√	√		√
المؤتمرات (Conferences)		√	√		√
أفضل الممارسات (Best Practises)		√	√		√
التعلم والتقاط الأفكار (Learning and Idea Capture)		√	√		√
مساعدة زملاء العمل (Peer Assist)		√	√		√

الإصدار الخامس - العدد تسعة وأربعون
تاريخ الإصدار: 2 – تشرين الثاني – 2022م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

المراجعة بعد إتمام العمل أو الدروس المستفادة (After Action Review)		√	√		
مقهى المعرفة (Knowledge Café)		√	√		
مساحة العمل التعاونية(Collaborative Physical Workspace)		√	√		
خطة كفاءة لعمال المعرفة (Knowledge Worker Competency Plan)		√	√		√
رواية القصص (Storytelling)		√	√		
التعلم أثناء العمل (Learning Reviews)		√	√		√
المذكرات والكتيبات والخطابات والعروض (Notes, brochures, letters and presentation)	√			√	√
معايير العمل (work standards)					√
السياسات التنظيمية (Organizational Politics)					√
استقطاب الخبراء (Attract Experts)	√	√	√	√	√
التعاقد مع الشركات الاستشارية (Contracting with Consulting Companies)		√	√		√
البحث والتطوير (Research and development)		√	√		√
التحليل الإحصائي (Statistical analysis)		√	√		√
نماذج إدارة المعرفة (Knowledge Management Models)	√	√	√	√	√
مراجعة الوثائق (Document review)	√				
الاستكشاف والبحث والوصول (Discovery, Search and access)	√				



شكل (1) أساليب إدارة المعرفة

الخاتمة

تبحث المؤسسات عن الميزة التنافسية والقيمة المضافة وتحقيق الأهداف ويساعدها في ذلك إدارة المعرفة، وقد اتضح مما سبق في هذه الدراسة أن أساليب وآليات إدارة المعرفة هي عبارة عن طرق ووسائل غير تقنية يتم استخدمها لتعزيز عمليات إدارة المعرفة من تشخيص وتوليد ومشاركة وتخزين وتطبيق، ويقوم بالعمل عليها الموظفين في المؤسسة. وتوصي الدراسة باستخدام بعض هذه الأساليب ودمجها مع التقنية لتسهيل العمل في المؤسسات بما يتناسب مع أهدافها وحجمها وامكاناتها لتطوير الخدمات والمنتجات التي تقدمها. كما توصي الدراسة بضرورة نشر الوعي بأهمية هذه الأساليب وأخذها في الاعتبار عند عمل استراتيجية إدارة المعرفة.

المراجع العربية

أحمد، هندي. (2013). بناء انطلولوجيات علم المكتبات والمعلومات في بيئة الويب الدلالية: دراسة وصفية تحليلة. 416-440. الرياض، السعودية: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات.

إلهام، ماضي. وبعاج، الهاشمي. وبن برطال، عبد القادر. (2019). عمليات إدارة المعرفة ودورها في تنمية كفاءات الموارد البشرية. مجلة نور للدراسات الاقتصادية.

بامفلح، فاتن. 2016. إدارة المعرفة وتقنياتها..: الأسس والتطبيقات. الرياض: مكتبة الملك عبد العزيز العامة.

حلاق، بطرس. (2020). مهارات العلاقات العامة: الإجازة في الإعلام والاتصال، من منشورات الجامعة الافتراضية السورية.

حميدان، سالم. (2018). "دور إدارة المعرفة في تعزيز إدارة المخاطر في ضوء مفهوم التكامل المعرفي: نموذج مقترح " رسالة دكتوراة غير منشورة. جامعة الملك عبد العزيز.

السعدي، هيلة. (2021). نظم إدارة المحتوى المؤسسي ودورها في تحسين عمليات إدارة المعرفة: دراسة حالة لمدينة الملك عبد العزيز الطبية في الرياض. رسالة دكتوراه غير منشورة. جامعة الملك عبد العزيز.

الطائي، فيصل، والعادلي، أميمة. (2014). استراتيجيات إدارة المعرفة والاستراتيجية الأمثل لإدارة المعرفة في المكتبات الجامعية العراقية: دراسة حالة لمكتبات جامعة كربلاء. مجلة العلوم الاقتصادية. مج 9، ع 36، 18 – 62.

عبد الهادي، محمد. (2003). البحث ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات. الدار المصرية اللبنانية. 1- 254.

عطوي، جودت. (2007). أساليب البحث العلمي: مفاهيمه – أدواته – طرقه الإحصائية. عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع.

العمري، زياد. (2008). دراسة أثر آليات وتكنولوجيات إدارة المعرفة في تطوير رأس المال الفكري في الشركات الصناعية الأردنية. رسالة دكتوراه. جامعة عمان. الأردن. متاحة على: https://www.manaraa.sa/Book/

عودة، صالح. (2016). دور الأنماط القيادية في تعزيز ممارسة عمليات إدارة المعرفة لمنتسبي الأمن الفلسطيني بالمحافظات الجنوبية. جامعة الأقصى غزة.

قاموس أكسفورد. (2022). متاح على:https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/best-practice تاريخ الإطلاع: 14/3/ 2022.

محمد، عماد عيسى. (2017). نظم وبرمجيات إدارة المعرفة: دراسة للمتطلبات والمعايير الوظيفية. مجلة الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات. مج24، ع48. 45-76.

منظمة العمل الدولية. (2022). معايير العمل الدولية. متاح على: https://www.ilo.org/ تاريخ الاطلاع 2022/3/14.

المراجع الأجنبية

Ali, N., Sulaman, H., & Cob, Z. (2013). The Role of Information Technology for Knowledge Management Paradigm in Higher Education. Journal of Information Systems Research and Innovation. 59-67.

Asian Productivity Organization APO. (2010). Knowledge Management Tools and Techniques Manual. Available at: https://www.apo-tokyo.org/00e-books/IS-43_KM-Tools_and_Techniques_2010/IS-43_KM-Tools_and_Techniques_2010.pdf

Tyagi, S., cai, X., yang, K. & chambers, T. (2015). Lean tools and methods to support efficient knowledge creation. International Journal of Information Management. Vol.35. No.2. 204-214.

WordBank. (2022). Document Review. Needs Assessment Knowledge Base. WBI Evaluation Group. Available at: http://web.worldbank.org/archive/website01006/WEB/IMAGES/11FINAL_.PDF

ABSTRACT

This study aims to identify the methods of knowledge management in order to improve the quality of products and services provided by institutions and organizations. Despite the importance of these methods and the institutions' knowledge of the importance of using them, they help in making important decisions in the institution. For this reason, this study sheds light on these methods and the use of the scientific review approach and content analysis to gather these methods and know their benefits. One of the most important results of the study is to extract the methods that help in knowledge management and to come up with a model that shows the methods of knowledge management divided into the five knowledge management processes, which are: Knowledge Identification, generating Knowledge, Knowledge sharing, The storage of Knowledge, and Knowledge application. These methods include using brainstorming method, lessons learned, providing collaborative spaces for teamwork, setting standards for work, etc. The study recommends the need to use some of these methods in institutions in proportion to their objectives, size and capabilities to develop the services and products they provide.